

IBM Power Expert Care

가용성을 최적화하고 비용을 절감하는 단순하고
표준화된 지원 접근 방식

■ 주요 내용

비즈니스 요구 사항에
적합한 수준의 지원과
기간 선택

선택 약정 서비스 수준으로
IBM 하드웨어 유지보수
서비스 업그레이드

프리미엄 티어를 통해 추가
번들 서비스 및 간단한 가격
책정 가능

기업에서 가동 시간을 유지하는 것은 대단히 중요합니다.

계획되지 않은 다운타임은 비즈니스에 상당한 영향을 미칠 수 있습니다. 직접적인 매출 손실 외에도 계획되지 않은 다운타임은 평판과 고객 충성도 등의 손실을 초래할 수 있습니다. 여러분은 사용 중인 IBM Power 시스템에 대한 지원이 시스템 성능을 최적화하는 동시에 고가용성을 촉진한다는 확신이 있어야 합니다. 또한 시스템 유지보수와 관련된 중요한 서비스를 쉽게 받고 싶을 것입니다. 다운타임과 비용을 줄이고 IT 직원이 보다 전략적인 비즈니스 목표에 집중할 수 있도록 간소하고 표준화된 유지보수 접근 방식도 갖추어야 합니다.

IBM Power Expert Care는 제품 구매 시 서비스 티어를 통해 새로운 방식의 서비스 및 지원을 제공합니다. IBM은 시스템이 높은 가용성을 유지하도록 지원하고 IT 인프라의 미션 크리티컬 요구 사항을 처리하는 우선순위 서비스를 제공합니다.

비즈니스 요구 사항에 적합한 수준의 지원과 기간 선택

IBM Power Expert Care는 IBM Power10 시스템 지원 시 가장 중요한 기간, 서비스 응답 시간 및 옵션을 선택할 수 있는 모듈식 접근 방식입니다.

모든 IBM Power10 시스템에는 기본 보증이 포함됩니다. 즉, IBM Power System E1080에는 1년 동안의 연중무휴 24시간 당일 IBM 현장 수리 보증이 포함되며 미드레인지 및 스케일 아웃 Power Systems에는 3년 동안 다음 영업일 기준 하루 9시간 주 5일 IBM 현장 제한 보증이 제공됩니다. 또한 보증 기간 동안 모든 시스템과 함께 IBM 소프트웨어 유지보수 서비스를 구매해야 합니다.

IBM Power Expert Care에는 구매한 시스템에 따라 2~3개의 티어도 포함됩니다. 시스템 유형, 지원 티어 및 구매한 옵션에 따라 다양한 서비스가 지원됩니다. 주요 서비스는 다음과 같습니다.

- IBM 하드웨어 유지보수 옵션 약정 서비스 수준
- 예측 지원
- 기술 계정 관리자
- 개선된 응답 시간
- 스케일 아웃 모델의 경우 연간 1회 원격 코드 로드
- 미드레인지 및 하이엔드 모델의 경우 연간 2회 원격 코드 로드



선택 약정 서비스 수준으로 IBM 하드웨어 유지보수 서비스 업그레이드

IBM의 다양한 약정 서비스 수준을 통해 비즈니스의 조건과 요구사항에 가장 적합한 응답 시간을 구체적으로 선택할 수 있습니다. 더 빠른 응답 시간을 선택하면 요청이 이미 대기 중인 다른 요청보다 우선 처리되며 더 신속한 진단과 즉각적인 수리 조치를 받을 수 있습니다. 약정 서비스에서는 업그레이드를 통해 보증이나 유지보수 계약에 따라 하드웨어를 위한 서비스 수준을 높일 수도 있습니다.

약정 유지 관리 서비스 수준:

수리 시간



서비스 요청이 접수된 후
기술적 사양에 따라 기계를 수리하는 데
소요되는 시간

일부 국가에서만 제공되는 약정 서비스 수준¹

서비스 시간	응답 유형	응답 시간
연중무휴	수리 시간	72시간
		48시간
		24시간
		12시간
		8시간
		6시간

프리미엄 티어를 통해 추가 번들 서비스 및 간단한 가격 책정 가능

IBM Power Expert Care Premium을 이용하면 다양한 서비스 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

IBM 기술 계정 관리자(TAM)

TAM은 IBM Power 플랫폼에 대한 심도 있는 전문 기술 지식을 보유한 고도로 전문화된 주제 전문가의 전담 지원을 제공합니다. 이를 통해 조직은 상당한 이점을 누릴 수 있습니다. TAM은 모든 문제에 대한 단일 연락 창구로서 전체 IT 환경을 검토하고 문제 발생을 방지하기 위한 사전 조치와 문제 해결에 중점을 둡니다. IBM은 권장 사전 예방적 조치를 통해 고객이 계획되지 않은 다운타임의 위험을 완화하고 시스템의 높은 안정성과 가용성을 유지하도록 지원할 수 있습니다. TAM은 고객과 장기적인 관계를 형성하고 조직의 옹호자 역할을 한다는 점에서 기존의 기술 지원 전문가와는 다릅니다. 또한 IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소와 직접 협력하여 비즈니스 목표를 충족하기 위해 기업에 향상된 서비스를 제공합니다.

원격 코드 로드

원격 코드 로드는 1년에 1~2회 IBM 기술자가 원격 펌웨어 및/또는 마이크로코드 업데이트를 제공합니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 통해 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴 24시간 원활하게 운영하세요

Expert Care 응답 시간

Expert Care는 프리미엄 티어에 대한 연락 대상 응답 목표를 통해 응답 시간을 개선합니다(IBM 측정). 대상 응답 시간(Target Response Time)은 고객의 서비스 요청이 IBM의 통화 관리 시스템에 적격 통화로 등록된 후 IBM의 기술 담당자가 문제 파악을 위해 연락하기까지 소요되는 시간입니다. 하이 엔드, 미드레인지, 스케일 아웃 박스를 사용하는 프리미엄 Expert Care 고객 전용입니다. 대상 응답 시간의 목표는 심각도 1 및 2 통화의 경우 30분 이내 응답입니다.

시스템	Power10 하이 엔드 - E1080			Power10 미드레인지 엔드 - E1050			Power10 스케일 아웃 - S1022, S1024, S1022s, S1014, H1024, H1022			
	보증	고급	Premium	보증	고급	Premium	보증	Basic	고급	Premium
지원 티어										
HWMA	연중무휴 24시간 SD IOR	연중무휴 24시간 SD IOR	연중무휴 24시간 SD IOR	하루 9시간 주 5일 NBD IOL	연중무휴 24시간 SD IOR	연중무휴 24시간 SD IOR	하루 9시간 주 5일 NBD IOL	하루 9시간 주 5일 NBD IOR	연중무휴 24시간 SD IOR	연중무휴 24시간 SD IOR
조건	1년	1-5년	1-5년	3년	3-5년	3-5년	3년	3-5년	3-5년	3-5년
SWMA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
예측 지원	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
기술 계정 관리자(TAM)	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
원격 코드 로드	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
응답 시간 (30분 - 심각도 1 및 2)	-	-	심각도 1 및 2 (30분) 심각도 3 및 4 (4시간)	-	-	심각도 1 및 2 (30분) 심각도 3 및 4 (4시간)	-	-	-	심각도 1 및 2 (30분) 심각도 3 및 4 (4시간)
머신 설정 서비스	√	√	√	-	ServicePacs 선택	ServicePacs 선택	-	-	ServicePacs 선택	ServicePacs 선택

*GTMS, 미디어 보존 및 기타 TLS 서비스는 별도의 TLS 계약을 통해 제공받을 수 있습니다

SD- 당일, NBD- 다음 영업일, IOR- IBM 현장 수리, IOL- IBM 현장 제한

*ServicePacs는 특정 국가에서만 사용할 수 있습니다

결론

IBM Power Expert Care는 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 계층형 지원 모델에 통합하고 사전 패키징하는 서비스 접근 방식입니다. IBM Power10 시스템에 대한 지원을 표준화하여 간소화된 제안을 제공하도록 설계되었습니다. IBM Power Expert Care는 보다 예측 가능한 유지보수 비용을 제공하고 배포 및 운영 위험을 줄이는 데 도움이 됩니다. IBM을 보고에서 해결에 이르기까지 단일 지원 소스로 활용하면 시스템 가용성을 획기적으로 최적화하고 비용을 절감하며 직원이 자신의 역량과 핵심 비즈니스 우선 순위에 집중할 수 있어 부담을 줄일 수 있습니다.

테크놀로지 라이프사이클 서비스를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가는 기술 업계에서 쌓은 풍부한 전문 지식을 보유하고 있습니다. IBM의 전문가는 IBM과 기타 OEM의 2만 2천 개가 넘는 하드웨어 및 소프트웨어 제품을 지원합니다. 2 IBM은 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 중속성을 식별하는 데 도움이 되는 종합적인 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계적으로 제공합니다. IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소 지원과 IBM의 입증된 서비스 이력과 기술 지원 및 안정성이 결합되어 효율적인 조언과 문제 해결을 제공합니다. IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴로 원활하게 실행할 수 있습니다.

더 자세한 정보

IBM Power Expert Care에 관해 자세히 알아보려면 IBM 담당자 또는 비즈니스 파트너에게 연락하거나 [IBM TLS 전문가에게 직접 문의하거나 ibm.com/kr-ko/services/systems-support](mailto:IBM_TLS_전문가에게_직접_문의하거나_ibm.com/kr-ko/services/systems-support)를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2024

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3IFC)

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2024년 1월
미국에서 제작

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/kr-ko/trademark에서 확인할 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 최신 상태로 업데이트된 문서로, 내용은 언제든지 IBM에 의해 변경될 수 있습니다. 모든 제품이 IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증이나 비침해성에 대한 보증 또는 조건을 포함해 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.

IBM 제품은 제품을 제공 당시의 계약 조건에 따라 보증됩니다.

¹ 약정 서비스의 사용 가능 여부는 국가, 제품, 설치된 제품의 지리적 위치에 따라 다르거나 제한될 수 있습니다.

² 2023년 11월 현재, IBM Technology Lifecycle Services는 22,698개의 다양한 시스템 유형 또는 모델을 적극적으로 지원합니다. (IBM 시스템 지원 및 멀티벤더)

